

MÉTIERS DU NÉGOCE | FORCE DE VENTE

Commercial(e) sédentaire

MISSION PRINCIPALE : Il entretient la relation clients/fournisseurs

Le commercial sédentaire gère le portefeuille clients d'un ou plusieurs technico-commerciaux itinérants, il analyse l'activité des clients et l'évolution des activités. Il conseille les clients et/ou prescripteurs sur une ou plusieurs gammes de produits, sur un plan technique et commercial. Il identifie les produits et services associés susceptibles de répondre au mieux à leurs besoins et donne des conseils techniques, en se mettant éventuellement en relation avec les services du fournisseur. Il est chargé de remettre les offres de prix et de négocier et de conclure les ventes et participe aux démarches de recouvrement des créances.

Autres appellations : Technico-commercial(e) d'agence (TCA), Technico-commercial(e) sedentaire (TCS)

DÉCOUVRIR

Les compétences métier

1. ANALYSER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PROJET ET APPORTER UN CONSEIL TECHNIQUE APPROPRIÉ SUR LES TECHNIQUES ET LES PRODUITS DE CONSTRUCTION

- Réaliser une découverte des besoins du client et des caractéristiques du projet de construction ou de rénovation en utilisant différentes sources (plans, métrés, entretien avec un client, …)
- Organiser la documentation et les échantillons pour les rendre facilement accessibles aux clients
- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation en tenant compte du type d'intervention à réaliser (gros oeuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second oeuvre,…) et en exploitant les informations à disposition
- Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client en vue de répondre à l'ensemble de ses besoins
- Identifier et exploiter les sources d'information nécessaires pour examiner les projets de construction ou de rénovation
- Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle
- Présenter l'offre de produits et de services de l'enseigne en tenant compte du profil de son interlocuteur
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en tenant compte du projet du client
- Conseiller le client sur les différents types de pose ou de mise en oeuvre des matériaux préconisés et sur les précautions associées, dans la limite de son champ de responsabilité
- Expliquer au client les spécificités techniques de mise en oeuvre des produits et matériaux en vue de l'alerter sur les risques d'un non-respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource afin de répondre aux demandes du client nécessitant une expertise particulière

2. COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS, LES INTERLOCUTEURS ET L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

- Assurer la frappe et la présentation de divers documents (tableaux de bord, compte-rendus, courriers, ...)
- Annoncer à un client un dépassement d'encours, une difficulté de paiement ou de livraison et négocier une solution adaptée ou alerter un interlocuteur compétent
- Utiliser le téléphone et les différents moyens de communication à sa disposition en vue de réaliser des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs
- Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs en veillant au respect des procédures en vigueur
- Traiter une réclamation par téléphone et en face à face en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale avec le client et à respecter les procédures en vigueur
- Qualifier une réclamation en vue d'identifier les solutions possibles pour son traitement
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle de sécurité en mettant en évidence les risques encourus

3. ORGANISER SES INTERVENTIONS DANS LE CADRE D'UN TRAVAIL EN ÉQUIPE

- Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence, en veillant à l'articulation de ses interventions avec les vendeurs conseil
- Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain, de veille concurrentielle et de risque client en vue de les transmettre à l'équipe
- Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques, leurs risques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise

4. DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Planifier son activité en fonction des objectifs définis
- Traiter les commandes initiées par le commercial itinérant
- Analyser les résultats de son activité en vue de proposer des actions de réajustement
- Organiser son activité commerciale en tenant compte des ressources disponibles au sein de l'agence
- Identifier les ressources à développer en agence en vue de répondre aux besoins des clients et prospects et proposer des solutions adaptées

- Sélectionner le mode de prise de contact et d'échange le plus adapté en tenant compte des objectifs et enjeux commerciaux
- Conduire une prise de rendez-vous efficace auprès des clients et anticiper les aléas
- Répondre à toutes demandes d'informations commerciales (internes et externes) relatives aux prestations
- Relancer et accompagner les offres jusqu'à leur conclusion (emails, appels entrants et appels sortants, ...)
- Assurer la traçabilité des contacts clients en réalisant des comptes-rendus (points clefs, incidents, services rendus, base de données, CRM, ...)

5. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client par téléphone en personnalisant la relation avec lui
- Découvrir et analyser l'activité d'un client ou d'un prospect, son organisation, son risque client, ses pratiques et comportements d'achat, ses projets en vue d'en identifier les besoins
- Mener une découverte des besoins, des attentes, des projets et des motivations du client par un recours au fichier des adhérents, un questionnement adapté et une écoute active
- Reformuler les besoins du client en vue de valider la bonne compréhension de ses besoins avant de faire une proposition
- Présenter son entreprise, l'image de l'enseigne et ses produits en face à face client avec les outils d'aide à la vente (catalogues, outils informatiques, …) mis à disposition au sein de l'agence
- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client
- Présenter en face à face ou à distance une offre commerciale combinant des produits et des services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des différentes options proposées
- Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale en vue de répondre avec efficacité aux objections
- Conduire une veille chantier à partir de la réalisation d'une vente
- Conclure l'entretien de vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client
- Accueillir, conseiller et orienter la clientèle de professionnels du bâtiment et des particuliers vers des solutions techniques adaptées
- Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client en veillant aux actions à conduire après l'entretien de vente

UN ŒIL SUR

Les compétences transversales

1. RÉALISER SON ACTIVITÉ SELON LES NORMES DE L'ENTREPRISE ET LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Appliquer le règlement intérieur (horaire, langage approprié, …)
- Véhiculer par son attitude l'image de l'entreprise
- Respecter les consignes organisationnelles
- Utiliser les équipements de protections individuelles adaptés aux activités à réaliser

2. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Solliciter la bonne personne en fonction des besoins
- Partager les informations (y compris celles recueillies auprès des clients), s'assurer de leur compréhension et des bonnes pratiques
- Coopérer avec les équipes en interne

3. UTILISER LE NUMÉRIQUE

- Savoir utiliser les applications informatiques (de type office 365)
- Maîtriser les outils numériques et applications liés à son métier (ex. logiciels d'analyse, ...)

4. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

- Identifier et proposer des axes d'amélioration dans la réalisation des activités

5. AGIR FACE À UN ALÉA

- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement
- Face à un aléa, s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai

6. S'ORGANISER DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Identifier les informations manquantes à l'exécution du travail et le cas échéant en informer sa hiérarchie
- S'organiser dans son activité en fonction du temps nécessaire pour la réalisation des tâches selon l'expérience

7. SAVOIR COMMUNIQUER

- Savoir accueillir les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site
- Adapter sa posture et sa communication aux interlocuteurs et aux situations
- Informer et rendre compte de son activité

QUELQUES MOTS SUR

Les certifications

DIPLÔMES

- Bachelor Universitaire de Technologie Techniques de commercialisation
- Brevet de Technicien Supérieur conseil et commercialisation de solutions techniques
- Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel
- Brevet de Technicien Supérieur Négociation et digitalisation de la relation client
- Baccalauréat Professionnel Métiers du commerce et de la vente

TITRES

- Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial (Niveau 5)
- Responsable du développement commercial (Niveau 6)
- Titre Professionnel Conseiller commercial (Niveau 4)

CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Attaché Technico-Commercial en négoce des matériaux de construction (Niveau 5)